



Facultad de Psicología- Sede Centro.

Trabajo Integral Final.

***“Síndrome de Burnout en empleados administrativos de
Supermercados Mayoristas Makro S.A”***

Prof. Titular: Dra Mónica Braude.

Docentes: Lic. Paula Sánchez Ayala.
Lic. María Gabriela Costanza.

Tutor: Lic. María Gabriela Costanza.

Alumna: Camila González Deibe.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todos aquellos que me han acompañado a lo largo del trabajo de integración final y principalmente por el apoyo que recibí de todos. En primer lugar, agradezco a la cátedra de la Dra. Mónica Braude y a su equipo compuesto por la Lic. Paula Sánchez Ayala y Lic. María Gabriela Costanza, pertenecientes a la Universidad del Salvador. Especialmente unas palabras de reconocimiento a la Lic. Gabriela Costanza quién fue mi tutora en este proceso de investigación, y valoro enormemente su excelente predisposición, su gran capacidad pedagógica a la hora de orientarnos en la presente investigación y su generosidad a lo largo de todo este tiempo. Asimismo, nos referimos a la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad del Salvador y a todos los docentes que la conforman y han colaborado en nuestra formación como futuros profesionales de la psicología.

En última instancia, quisiera dedicar unas palabras y hacer mención a la empresa Supermercados Mayoristas Makro que me permitió realizar, en sus Oficinas Centrales y con sus empleados, la administración del MBI. Dar las gracias por el interés y buena voluntad de los empleados a la hora de tomar la administración.

Índice.

-Portada	
-Agradecimientos.....	1
-Índice.....	3
-Resumen.....	4
1- INTRODUCCIÓN.....	5
1.1- Pregunta problema.....	7
1.2- Planteo del problema.....	8
1.3- Objetivos.....	10
1.3.1- Objetivo general	
1.3.2- Objetivos específicos	
2- DESARROLLO	
2.1- Estado del arte.....	11
2.2- Marco teórico.....	17
2.3- Metodología	
2.3.1- Tipo de estudio.....	40
2.3.2- Diseño de investigación.....	41
2.3.3- Instrumento.....	42
2.4- Relevamiento y análisis de los datos obtenidos.....	44
3- CONCLUSIONES Y REFLEXIÓN FINAL.....	54
4- BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS.....	56
5- ANEXOS.....	58

“Síndrome de Burnout en empleados administrativos de Supermercados Mayoristas Makro S.A”

Autor:

Camila González Deibe. Universidad del Salvador, Facultad de Psicología y Psicopedagogía.
Buenos Aires, Argentina.

Resumen:

La presente investigación trata de un estudio descriptivo en donde se pretende exponer, como objetivo principal, medir los niveles de burnout en empleados administrativos de una empresa multinacional; Supermercados Mayoristas Makro. Se decidió evaluar mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), a un grupo de trabajadores y poder medir la frecuencia e intensidad con la que las personas sufren el Burnout y si hay alguna diferencia entre hombres y mujeres en relación al Síndrome. El cuestionario abarca tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Palabras clave:

Síndrome de Burnout; empleados administrativos; Maslach Burnout Inventory.

1. INTRODUCCIÓN.

Hoy en día el Síndrome de Burnout pasó a ser una expresión un poco más conocida, tomándolo como un fenómeno común que trae aparejado consecuencias a nivel personal, familiar y laboral. Según varios autores, coinciden que el Síndrome es un desgaste físico y mental que se debe a la experimentación del estrés que produce una recuperación insatisfactoria para poder realizar las actividades pertinentes. Si las condiciones se agravan entonces sobrevendrá el estado de Burnout y posteriormente la posibilidad de abandonar las actividades laborales. Cabe mencionar que las consecuencias que se presentan pueden influir en la la calidad de vida de los individuos, la aparición de síntomas físicos, emocionales y conductuales, aumento de conflictos familiares y en toda la red social extra laboral. Asimismo, el efecto repercute indefectiblemente en el área organizacional, afectando la comunicación, las relaciones interpersonales, disminuyendo la productividad y la calidad de trabajo, por lo tanto, el rendimiento, sentimientos relacionados a la indiferencia, desesperanza para con el trabajo, desmotivación y deseos de abandono del mismo.

Existen varios componentes que llevan a una persona a padecer estrés y a su vez resulta complejo reconocer las causas. Esto sucede debido a que hoy en día, vivimos en constante cambio y movimiento, con ansiedad y conflictos sin resolver, los individuos no generan el tiempo para poder replantear su forma de vivir y optan por seguir viviendo en situaciones de nerviosismo y tensión. Siempre que hay estrés, paralelamente se vive una situación de gran responsabilidad. En el ámbito laboral, constantemente, hay presión por lograr los objetivos, concluir las tareas diarias y superarse día a día desempeñándose para poder ser reconocido. Es por todo esto, el interés de la presente investigación se debe a indagar y descubrir los niveles de Burnout que existen en los empleados administrativos de una la empresa multinacional Supermercados Mayoristas Makro.